



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS:

Organización y responsabilidades:

El sitio en internet www.siemprecolombia.com que pertenece a la ORGANIZACIÓN DE VIAJES Y TURISMO SIEMPRE COLOMBIA, que en adelante se denominará Agente Operador, declara que actúa como intermediario entre los usuarios y las entidades o personas encargadas de proporcionar los servicios de transporte aéreo o terrestre, alojamiento, alimentación, o cualquier otro servicio contratado a través del sitio de Internet de Siempre Colombia. En este sentido SIEMPRE COLOMBIA se compromete a cumplir con los servicios mencionados, con las salvedades especificadas en estas Condiciones Generales; y no se responsabiliza por el incumplimiento de dichas entidades en la ejecución de sus obligaciones, ni por imprevistos ocasionados por huelgas, condiciones climáticas, atrasos, terremotos, cuarentenas, así como por los perjuicios materiales, personales o morales que pueda sufrir el pasajero por pérdida, daño o hurto de equipaje, ni por accidentes, enfermedades o fallecimientos. Las presentes "Condiciones Generales" son regidas por las normas del ordenamiento civil y mercantil y demás leyes aplicables. SIEMPRE COLOMBIA S.A.S. EN SU CALIDAD DE AGENCIA DE VIAJES ESTÁ SUJETA AL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD QUE ESTABLECE LA LEY 300/96 Y EL D.R. 1075/97.

Observaciones: Los precios indicados pueden ser modificados sin previo aviso, sea debido al cambio en el costo de cualquier ítem, o por variaciones de cambio monetario.

Inscripciones: El simple hecho de inscribirse para participar de cualquier viaje de estas condiciones generales, implica que nada deberá ser entendido o imaginado como incluido si no está descrito en los programas.

Documentación: Todos los pasajeros deberán llevar consigo la documentación personal necesaria. El Operador declina toda responsabilidad por la información, retiro y por rechazo de las visas. Son responsabilidad del usuario los documentos que le fueron entregados por el Operador.

Equipaje: En el transporte terrestre, el Operador niega expresamente toda responsabilidad en caso de extravío, daños o hurtos por cualquier circunstancia. Recomendamos a los pasajeros que presencien el manejo, carga y descarga del equipaje. En el transporte aéreo será aplicado el reglamento IATA (International Air Transport Association). Aclaraciones: 1. El servicio de maletero, cuando es incluido en el programa, es prestado en los aeropuertos y en otros lugares de embarque. Los HOTELES disponen de personal propio para este fin. 2. Las propinas representan el agradecimiento por la eficiencia de un servicio recibido, y como tal, siempre son voluntarias. Presentación en los aeropuertos: La presentación para embarque en los Aeropuertos debe obedecer al margen de tiempo establecido por las Compañías Aéreas.

Cancelaciones: En cualquier momento el usuario podrá cancelar los servicios solicitados y contratados, y tendrá derecho a la devolución del depósito, siempre y cuando el programa contratado no tenga condiciones que indiquen lo contrario.



En caso de cancelación de boletos aéreos, se observarán las normas de las compañías aéreas y los organismos competentes (IATA). En el caso de operaciones chárter las cláusulas de cancelación son las que aplica el operador interviniente.

Reclamaciones: Deberán ser hechas por escrito, vía e-mail al correo servicioalcliente@siemprecolombia.com , tal como está contemplado en la sección de contactos.

Concordancia: Al solicitar la inscripción en cualquier programa de viaje comercializado por SIEMPRE COLOMBIA, el cliente y/o pasajero declara que conoce y aprueba todos los términos de estas "Condiciones Generales", las cuales se encuentran disponibles para ser impresas, bien como las condiciones especiales descritas en el folleto de programación de viaje o en el proyecto de viaje específico.

Hoteles

Toda solicitud de anulación debe ser informada a SIEMPRE COLOMBIA 72 horas antes del check in o en los plazos indicados en las condiciones establecidas por el HOTEL . Adicionalmente, toda devolución de dinero realizado por el hotel al cliente, está sujeta a un gasto adicional administrativo correspondiente al 10% del monto pagado, a no ser que la compra sea anulada el mismo día de realizado el pago, hasta las 18:00 horas. Para solicitar una devolución comuníquese al 01 800 0111 853. Para cualquier consulta llame de lunes a viernes de 09:00 a 21:00 horas a nuestro Call Center al teléfono (1) 5877775.

Los HOTELES se reservan el derecho de realizar cobros adicionales, por regulación local y se harán en el establecimiento.

TIQUETE AEREO

Nombres y edades

Tenga en cuenta que la reglamentación de la Aeronáutica Civil exige que sea suministrados los nombres tal y como están en el documento de identidad. La edad mencionada es la que tiene al momento de realizar el viaje, la cual es suministrada por el cliente.

La llegada tarde al aeropuerto o la no presentación de los documentos de viaje generan una penalidad del 100% del valor pagado. SIEMPRE COLOMBIA no se responsabiliza por los inconvenientes que se generen por estos hechos.

Vuelos Nacionales

Debe presentarse mínimo dos horas antes en el mostrador de la aerolínea con la que tiene su reserva.

Los tiempos mínimos de conexión son importantes para el éxito y tranquilidad de su viaje. SIEMPRE COLOMBIA no se hace responsable si a solicitud del cliente cambia los vuelos, ni por cambios operacionales de las líneas aéreas que afecten el buen desarrollo de su viaje.



Vuelos Internacionales

Es su responsabilidad cumplir con los requisitos anteriormente descritos. La llegada tarde al aeropuerto o la NO presentación de los documentos de viaje generan penalidad del 100% del valor pagado. Viajes Falabella no se responsabiliza por los inconvenientes que se generen por estos hechos.

Debe presentarse mínimo tres horas antes en el mostrador de la aerolínea con la que tiene su reserva.

Los tiempos mínimos de conexión son importantes para el éxito y tranquilidad de su viaje. SIEMPRE COLOMBIA no se hace responsable si a solicitud del cliente cambia los vuelos, ni por cambios operacionales de las líneas aéreas que afecten el buen desarrollo de su viaje.

Documentos de viajes requeridos:

Menores de edad:

El artículo 110 señala que cuando un niño, niña o adolescente vaya a salir del país con uno de los padres o con una persona distinta a los representantes legales deberá obtener previamente el permiso de aquel que no vaya el de aquellos, debidamente autenticado ante notario o autoridad consular. La Ley exige que el permiso contenga el lugar de destino, el propósito del viaje y la fecha de salida e ingreso de nuevo al país.

Pasajeros en general:

Para viajes internacionales todo mayor de edad deberá viajar con pasaporte expedido con cédula de ciudadanía. El pasaporte debe tener una vigencia mínima de un año, se recomienda para los países que exijan visas que sean de entradas múltiples.

Tenga en cuenta que las vacunas deben ser aplicadas 15 días antes de su fecha de salida y pueden ser aplicadas en la Cruz Roja Internacional, Centros de Salud y en el Aeropuerto Internacional el Dorado.

CLAUSULA DE RESPONSABILIDAD:

El organizador de esta excursión: SIEMPRE COLOMBIA S.A.S., inscrito en el Registro Nacional de Turismo (RNT) No. 5483, es responsable por la total prestación y calidad de los servicios descritos en el programa.

SIEMPRE COLOMBIA velará por el cumplimiento de los servicios contratados y descritos en el presente documento. En evento de inconformidad con los servicios contratados y previo a que el cliente incurra en gastos para el reemplazo de los servicios, el cliente deberá comunicarse con SIEMPRE COLOMBIA al teléfono en Bogotá: 3904103, o la línea nacional en el horario de lunes a viernes de 8:00am a 6:00pm, sábados de 9:00am a 12:00m.



Las siguientes CONDICIONES Y CLAUSULAS DE RESPONSABILIDAD aplican y se han establecido de conformidad con la reglamentación expedida por el Gobierno Nacional:

1. El reintegro de los servicios turísticos no utilizados y que puedan ser objeto de devolución, cuando el viaje o la participación del usuario en el mismo se cancele con anterioridad a su inicio o cuando una vez iniciado el viaje deba interrumpirse, por razones tales como, caso fortuito o fuerza mayor, enfermedad del viajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas no atribuibles a las agencias de viajes se realizará conforme a lo establecido en el presente documento. Para este efecto, se tendrán en cuenta las deducciones o penalidades previamente establecidas que los proveedores efectúen, cuando los servicios no son utilizados. El derecho al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida.
2. En caso de existir reembolso este se tramitará con el proveedor, una vez recibido el valor a reembolsar le será entregado al cliente descontando el cargo administrativo indicado por la Aeronáutica Civil por tiquetes nacionales e internacionales, el 4 x mil y el 5% por costos administrativo, trámite que puede durar entre 15 a 90 días hábiles.
3. Se deja constancia de que se informó sobre las distintas categorías de HOTELES ofrecidos y que se han hecho conocer las características de todos ellos de forma tal que el adquiriente del plan, escogió el que adecua a sus necesidades y posibilidades. No se aceptarán reclamaciones por esta razón.

4.a). SIEMPRE COLOMBIA quedara eximida de las obligaciones contratadas en los casos de fuerza mayor o caso fortuito tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad y/o cualquier otra circunstancia por fuera del control de la compañía tales como accidentes, dificultades mecánicas, daños a la(s) aeronave(s), condiciones meteorológicas adversas.

4.b) SIEMPRE COLOMBIA ha informado al cliente sobre la documentación requerida para facilitar su desplazamiento en los destinos nacionales o internacionales aquí contratados siendo obligación del usuario el cumplimiento de los requisitos informados. SIEMPRE COLOMBIA, no asume responsabilidad alguna en caso de que las autoridades del país o países visitados nieguen al pasajero el ingreso al país destino ni tampoco asume responsabilidad alguna frente a los gastos personales en que el pasajero incurra como consecuencia de lo mencionado.

4.c) SIEMPRE COLOMBIA no será responsable frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el usuario, incluidos asuntos migratorios, investigaciones o requerimiento de



autoridades. En caso de que el usuario se vea obligado a retirarse de la excursión por tales motivos, SIEMPRE COLOMBIA no asumirá responsabilidad frente a los gastos personales en que el pasajero incurra.

4.d) SIEMPRE COLOMBIA, se reserva el derecho de retirar del tour a quien incurra en conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales y otras causas no atribuibles a la Agencia de SIEMPRE COLOMBIA quedara eximida de las obligaciones contratadas. En caso de que el usuario se vea obligado a retirarse de la excursión por tales motivos, SIEMPRE COLOMBIA no asumirá responsabilidad frente a los gastos personales en que el pasajero incurra.

5. SIEMPRE COLOMBIA, se reserva la facultad de efectuar modificaciones al plan o servicio turístico contratado en eventos de fuerza mayor o caso fortuito, sin que se requiera aceptación del usuario.

6. Las reservaciones para cruceros, eventos, espectáculos, congresos y ferias se sujetan a las condiciones establecidas por los organizadores.

7. SIEMPRE COLOMBIA no se hace responsable por la pérdida o demora del equipaje.

SIEMPRE COLOMBIA NO constituye ni se obliga a constituir póliza de seguro alguno para cubrir los perjuicios o daños en relación con el equipaje, todo lo cual se sujeta a las condiciones del prestador directo del servicio contratado.

Descripción de términos en alguno de los productos o servicios que se encuentran en el sitio web de esta Agencia de Viajes:

AÉREO TARIFA "PROMOCIONAL"

Cuando el cliente elige la tarifa "promocional", salvo indicación expresa, se trata de una tarifa en la que no se permiten cambios, cancelaciones o reembolso de importe de la reserva (excepto pagando alguna penalidad dispuesta por la aerolínea según la tarifa aplicada). Esto significa que no se permite utilizar el tiquete aéreo de manera distinta a lo contratado, incluyendo este hecho el tratar de utilizar la vuelta de un vuelo, sin haber utilizado con anterioridad la ida.

La tarifa aérea solo se garantiza una vez reciba la confirmación del pago, las tarifas consultadas y no pagas, podrán sufrir cambios.

TASA

ADMINISTRATIVA

Se cobra una tasa administrativa por pasajero y el valor varía de acuerdo al proceso de compra que se utilice, la cual no es reembolsable

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA COMPRA DE ESTADÍA EN
LÍNEA**

HOTELES EN



La reserva de su hotel será garantizada únicamente con la confirmación del pago. El detalle de su compra será enviado a través del correo electrónico informado en el proceso de pago. En él mismo vendrá un código de venta con el que usted podrá realizar posteriores consultas.

Al realizar la reserva de una estadía en un establecimiento, se aceptan sus políticas de cancelación y de no show, así como otras restricciones adicionales del hotel. Las condiciones generales de cancelación están disponibles en el sitio del establecimiento y en el proceso de compra en www.viajesfalabella.com.co, estas se muestran al momento de realizar la reserva. Algunas tarifas u ofertas especiales no permiten cambios ni cancelaciones. Recomendamos revisar detalladamente las condiciones generales de cancelación establecidas por el hotel antes de realizar la compra.

Para realizar consultas y/o cambios en su reserva le invitamos a comunicarse al teléfono 3904103 en Bogotá. Tenga presente que los cambios y/o cancelaciones pueden implicar costos adicionales.